Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-362 d.d. 9 december 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, prof.mr. C.E. du Perron en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

De beleggingsverzekeringen van consumenten zijn op 28 november 2010 geëxpireerd. De verzekeraar heeft de expiratiewaarde in januari 2011 uitgekeerd. Daarnaast heeft de verzekeraar consumenten in verband met de vertraagde uitbetaling een rentevergoeding betaald. De commissie oordeelt dat er geen plaats is voor een aanvullende vergoeding op de door de verzekeraar betaalde vergoeding voor vertragingsschade. Verder oordeelt de commissie dat de door de verzekeraar verstrekte informatie niet altijd juist en volledig is geweest en dat door hem niet altijd adequaat en volledig antwoord is gegeven op de door consumenten gestelde vragen. De commissie ziet hierin aanleiding aan consumenten naar billijkheid een vergoeding toe te kennen voor de door hen bestede tijd.

Consumenten,

tegen

Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 18 december 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlage.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consumenten – zijnde vader en dochter (hierna ook genoemd: Consument [A] en Consument [B]) – hebben ieder met ingang van 28 november 1995 via een tussenpersoon een beleggingsverzekering met overlijdensrisicodekking gesloten bij Aangeslotene. Uit de polisbladen volgt dat de verzekeringen eindigen op 28 november 2010 en voorzien, indien Consumenten op de einddatum in leven zijn, in een uitkering die gelijk is aan de tegenwaarde in guldens van de aan de polis toegekende participaties vermeerderd met een bonus.

3.2. Verder vermelden de polisbladen, voor zover relevant, het volgende:

> "Bonus Bij elke premiebetaling worden extra participaties in de vorm van een bonus toegekend, waarvan de tegenwaarde in guldens bij in leven zijn van de verzekerde op 28.11.2010 wordt uitgekeerd. (…) Periodiek wordt de verzekeringnemer in kennis gesteld van de omvang van de bonus (…).
>
> Participaties Bij elke premiebetaling wordt het voor belegging in aanmerking komende deel van de premie naar keuze van de verzekeringnemer belegd in een of meerdere beleggingsfondsen. Op basis van deze belegging worden aan de polis per fonds participaties toegekend. Periodiek wordt de verzekeringnemer in kennis gesteld van het aantal per fonds verkregen participaties (…)."

3.3. Bij brief van 1 september 2010 heeft Aangeslotene Consumenten bericht dat hun verzekeringen binnenkort expireren en hen geïnformeerd over de voorlopige waarde van het expiratiekapitaal. In de brief is vermeld dat de waarde is bepaald aan de hand van de koers van 3 augustus 2010. Verder verzoekt Aangeslotene Consumenten in de brief het bijgevoegde antwoordformulier in te vullen, te ondertekenen en samen met de gevraagde stukken aan haar te retourneren. Op het antwoordformulier is onder meer het volgende vermeld: "na uitkering kunnen geen rechten meer worden ontleend aan de polis".

3.4. Bij brief van 17 oktober 2010 heeft Consument [A] de tussenpersoon bericht dat hij heeft geconstateerd dat het aantal participaties dat in de expiratiebrieven is vermeld sterk afwijkt van zijn schattingen. Verder heeft hij de assurantietussenpersoon bericht dat hij heeft geconstateerd dat de opgebouwde bonusparticipaties niet in het expiratiebedrag zijn opgenomen. De tussenpersoon heeft vervolgens een reactie gevraagd bij Aangeslotene.

3.5. Aangeslotene heeft bij brief van 1 november 2010 een reactie gegeven ten aanzien van de door Consument [A] genoemde punten. Onder meer heeft zij in de brief vermeld dat het opgegeven aantal participaties in de brief van 1 september 2010 is bepaald aan de hand van de stand van 29 april 2010. Verder heeft zij voor beide verzekeringen aangegeven wat het aantal participaties, inclusief bonusparticipaties, is per 28 oktober 2010.

3.6. Consument [A] heeft bij brief van 9 november 2010 op de brief van Aangeslotene gereageerd. Onder meer heeft hij in de brief verzocht om uitleg over de opbouw van

de bonusparticipaties en om opheldering over de op het antwoordformulier vermelde voorwaarde dat na uitkering geen rechten meer kunnen worden ontleend aan de polis.

3.7. Aangeslotene heeft vervolgens bij brief van 2 december 2010 gereageerd. Ten aanzien van de bonusparticipaties heeft Aangeslotene bericht dat deze worden berekend over 10% van de premie en dat de bepaling van het aantal bonusparticipaties afhankelijk is van de sterftetafels en van de duur van de verzekering. Ten aanzien van de voorwaarde op het antwoordformulier heeft Aangeslotene bericht dat een geschil dat eventueel na de ontvangst van de originele polissen ontstaat over het aantal participaties en bonusparticipaties, kan worden voorgelegd aan het Kifid.

3.8. Bij brief van 12 december 2010 heeft Consument [A] het antwoordformulier naar zijn tussenpersoon gestuurd en ter zake van beide verzekeringen verzocht om uitbetaling van het kapitaal.

3.9. Bij brief van 1 januari 2011 heeft Consument [A] zijn tussenpersoon bericht dat hij het kapitaal nog niet heeft ontvangen.

3.10. De tussenpersoon heeft Consument [A] bij brief van 3 januari 2011, voor zover relevant, het volgende bericht:
"Wij ontvingen in goede orde uw brief van 1 januari 2011. Naar aanleiding van uw brief hebben wij bij [Aangeslotene] geïnformeerd naar de stand van zaken.
Voor polisnummer (…) zijn de stukken in goede orde ontvangen en zal in de loop van volgende week de uitkering aan u geschieden.
Voor wat betreft polisnummer (…) kunnen wij u meedelen dat uw dochter onlangs de stukken aan ons heeft ingezonden, welke wij vandaag hebben ontvangen en doorgezonden aan de verzekeraar. Dit zal dus nog wat langer op zich laten wachten."

3.11. Op 16 januari 2011 heeft Consument [A] zich er bij Aangeslotene over beklaagd dat hij het kapitaal nog niet heeft ontvangen.

3.12. Bij brief van 21 januari 2011 heeft Aangeslotene Consument [A] onder meer het volgende bericht:
"Wij begrijpen dat het vervelend is dat u de uitbetaling op 16 januari nog niet hebt ontvangen. Het is zeer kwalijk dat wij niet adequaat zijn omgegaan met uw herinnering van 1 januari en dat wij uw assurantieadviseur op 3 januari niet correct hebben geïnformeerd over de uitkeringstermijn. (…) Wij bieden u dan ook hiervoor onze excuses aan."
Op 18 januari 2010 hebben wij het kapitaal van 40.417,94 euro, met een rentevergoeding van 188,62 euro, overgemaakt op uw bankrekeningnummer (…).
Wij vertrouwen erop dat wij uw klacht hiermee naar uw tevredenheid hebben opgelost."

3.13. Consument [A] heeft op 20 januari 2011 een bedrag van € 40.606,56 op zijn bankrekening ontvangen. Bij brief van dezelfde datum heeft Aangeslotene Consument [B] een definitieve opgave verstrekt van het aantal participaties en de tegenwaarde daarvan, zijnde € 48.918,88 per 28 november 2010.

3.14. Op 25 januari 2011 heeft Consument [B] een bedrag van € 49.067,88 op haar bankrekening ontvangen.

3.15. Bij brief van 25 maart 2011 heeft Consument [A] Aangeslotene onder meer verzocht om toezending van een definitieve opgave van het aantal participaties, bonusparticipaties en de tegenwaarde. Daarnaast heeft Consument [A] Aangeslotene gevraagd of in het eindkapitaal ook dividend is inbegrepen.

3.16. Bij brief van 5 mei 2011 heeft Aangeslotene Consumenten een overzicht toegestuurd waarop per verzekering het aantal participaties op de einddatum is vermeld. Verder heeft Aangeslotene ten aanzien van de rentevergoeding het volgende vermeld:
"**Hoogte rentevergoeding**
(…) Een rentevergoeding keren wij uit als wij later dan 10 dagen na de einddatum van de verzekering het expiratiekapitaal overmaken. Wij zien tien dagen als een redelijke termijn voor het verwerken van een uitkering. Het uitkeringsverzoek voor verzekering (…) hebben wij op 4 januari 2011 ontvangen via uw assurantieadviseur. Op 20 januari 2011 hebben wij het kapitaal uitgekeerd. Over de periode van 6 december tot 20 januari hebt u een rentevergoeding van 148,28 euro ontvangen. Het percentage van de rentevergoeding is 2,48% op jaarbasis.
De uitkering voor verzekering (…) hebben wij door een groot aantal expiraties buiten de termijn van 10 dagen uitbetaald. Dit is later dan u van ons mag verwachten. Daarom hebben wij u de wettelijke rente van 3% op jaarbasis vergoed en hebt u een rentevergoeding van 188,26 euro ontvangen."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene aan hun de beleggingswinst vergoedt die zij als gevolg van de late uitbetaling zijn misgelopen, door hen begroot op € 9.009,94 respectievelijk € 7.432,56. Daarnaast vorderen zij een vergoeding voor de tijd die zij aan de zaak hebben moeten besteden teneinde antwoord te krijgen op de door hen gestelde vragen, begroot op € 3.888,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in haar informatieverplichting. Consumenten stellen dat de tekortkoming bestaat in het niet (tijdig) verstrekken van informatie, het achterhouden van informatie en het verstrekken van onjuiste informatie. Ter onderbouwing voeren zij onder meer aan dat Aangeslotene
- in de expiratiebrieven van 1 september 2010 onjuiste informatie heeft verstrekt door de participatiestand te vermelden die hoort bij 29 april 2010;
- informatie heeft achtergehouden door het aantal bonusparticipaties niet te vermelden in de expiratiebrieven van 1 september 2010 en door na te laten de bonusparticipaties te verwerken in de (waarde)opgave van het aantal participaties;
- ten onrechte geen informatie heeft verstrekt in waardeoverzichten 2007 en 2008 over het aantal opgebouwde bonusparticipaties;
- pas bij brief van 5 mei 2011 heeft gereageerd op het verzoek van 7 februari en 25 maart 2011 van Consument [A] om opgave van de participatiestand op de expiratiedatum;

- pas bij brief van 2 december 2010 heeft gereageerd op het verzoek van 9 november 2010 om opheldering over de op het antwoordformulier vermelde voorwaarde dat na uitkering geen rechten meer kunnen worden ontleend aan de polis;
- nooit antwoord heeft gegeven op de vraag of er dividendbelasting van het expiratiebedrag is afgetrokken en op de vraag waardoor de uitbetaling van het kapitaal is vertraagd.

Verder heeft Aangeslotene de afhandeling van de expiratie opzettelijk gefrustreerd. Consumenten voeren daartoe onder meer aan dat het aan Aangeslotene te wijten is dat zij het onder 3.3. genoemde antwoordformulier pas in december konden opsturen en dat Aangeslotene na ontvangst van het antwoordformulier onnodig lang heeft gewacht met het overmaken van het expiratiekapitaal.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie overweegt ten aanzien van de eerste vordering dat Consumenten in de kern genomen een schadevergoeding vorderen wegens het niet tijdig uitbetalen van de expiratiebedragen onder de verzekering. Daarmee vorderen Consumenten schadevergoeding wegens vertraging in de voldoening van een geldsom. Ingevolge Hoge Raad 14 januari 2005, NJ 2007 481 en 482, brengt het bepaalde in artikel 6:119 BW mee dat Consumenten in dat geval minimaal en maximaal recht hebben op vergoeding van de wettelijke rente. Aangeslotene heeft gesteld dat zij de door Consumenten geleden vertragingsschade reeds heeft vergoed door over de periode dat de bedragen ten onrechte nog niet waren uitgekeerd een bedrag aan rente te vergoeden. Hoewel uit de stellingen van Consumenten volgt dat zij menen dat die vergoeding niet volstaat, hebben zij niet bestreden dat daarmee de door de Hoge Raad bedoelde maximale schadevergoeding reeds is betaald. Dit betekent dat zij thans niets meer van Aangesloten te vorderen hebben.

5.2. De tweede vordering komt erop neer dat Consumenten een schadevergoeding vorderen voor de tijd en moeite die zij hebben moeten besteden teneinde antwoord te krijgen op hun vragen. De Commissie stelt op grond van de dossierstukken vast dat de door Aangeslotene verstrekte informatie niet altijd juist c.q. volledig is geweest en dat Consumenten hierdoor diverse keren nadere informatie bij Aangeslotene hebben moeten opvragen teneinde duidelijkheid te verkrijgen. Daarnaast stelt de Commissie vast dat Aangeslotene niet altijd adequaat en tijdig op de vragen van Consumenten heeft gereageerd. Aangeslotene heeft dit ter zitting erkend. De Commissie ziet in het voorgaande aanleiding aan Consumenten naar billijkheid een vergoeding toe te kennen voor de door hen bestede tijd van in totaal € 500,-. Daarnaast bepaalt de Commissie dat de door Consument [A] betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking komt, nu deze gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld.

6. Beslissing

De Commissie bepaalt, bij wijze van bindend advies

6.1. dat Aangeslotene aan Consument [A] en Consument [B] ieder een bedrag van € 250,- dient te betalen als vergoeding voor door hen bestede tijd;

6.2. dat Aangeslotene aan Consument [A] de eigen bijdrage (€ 50,-) dient te vergoeden voor de behandeling van het geschil door de Commissie; en

6.3. dat deze betalingen dienen plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.